

信阳市政务服务中心 “一窗受理、受审分离”辅助公共服务合同

【合同编号：TFZW-HNXY-202502-A】

项目名称：信阳市政务服务中心“一窗受理、
受审分离”辅助公共服务项目

甲 方：信阳市政务大数据中心

乙 方：深圳市特发政务服务有限公司

目录

1. 项目概况	3
2. 合同有效期	4
3. 服务内容及要求	4
4. 服务费用	6
5. 支付方式及支付约定	7
6. 甲方的权利和义务	7
7. 乙方的权利和义务	8
8. 违约责任	10
9. 责任免除	10
10. 合同续签与终止	11
11. 附件	11
12. 其它	11
附件-1: 合同履行收款授权委托书	12
附件-2: 合同签署授权委托书	13
附件-3: 双方签订的短期续约合同《信阳市政务大数据中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务合同》	13

信阳市政务服务中心“一窗受理、受审分离” 辅助公共服务合同

【合同编号：TFZW-HNXY-202502-A】

甲方：信阳市政务大数据中心

地址：河南省信阳市羊山新区新七大道110号

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

地址：深圳市罗湖区南湖街道罗湖社区人民南路2010号发展中心大厦1502A

依据国家及河南省相关法律、法规等规定，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲乙双方就甲方信阳市政务服务中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务的相关事宜，订立本合同（以下简称“本合同”），由双方共同遵守。

1. 项目概况

为强化服务效能、持续优化营商环境，河南省信阳市政务大数据中心拟将信阳市及各县（区）级政务服务中心咨询引导、帮办导办、辅助性服务等工作实行政务外包，由专业企业运作，实现统一服务标准、统一服务管理，进一步提升政务服务水平。乙方协助甲方进行政务服务中心的运营管理、服务支撑等工作，具体内容为：负责对进入政务服务中心的办事群众进行引导咨询、帮办导办、引导和辅助办事群众自助办理和网上办理、业务受理工作，负责来访客人参观接待工作，现场秩序管理，并且预防及处理突发情况、投诉等。接受业务部门培训，不断更新业务知识，提高业务技能。在甲方的监管机制下，负责对本项目所需人员进行招聘、培训、演练及日常工作管理，确保服务人员向办事群众提供优质的服务。

2. 合同有效期

本合同有效期从 2025 年 2 月 19 日至 2025 年 12 月 31 日止（合同有效期延展至短期续约合同约定的2025年1月1日-2025年2月18日），合同到期后，经甲方考核合格，双方协商一致可按原合同价格标准续签合同，合同双方法定代表人或授权代表签字并盖公章后生效。

3. 服务内容及要求

3.1 外包服务内容

序号	项目职能内容	服务内容
1	项目经理	1、负责人员统筹，上岗监督、现场管理、团队建设等工作； 2、负责规范政务服务中心咨询引导日常运作及管理，处理中心突发应急事件，维持大厅良好整体形象和工作秩序； 3、负责受理办事群众的投诉、咨询和建议，并有针对性地做好相关记录，协助甲方相关科室做好回复，提供办事指引和相关服务； 4、负责配合甲方和进驻部门开展业务创新、机制创新和实施标准化服务。
2	品质巡检	1、协助做好中心现场管理工作； 2、配合处理突发应急事件，维持工作秩序； 3、协助受理办事群众的投诉和建议； 4、负责做好质量考核等相关工作。
3	内勤	1、配合甲方政务改革的相关岗位服务，如政策落地、高效办成一件事等窗口和服务人员支撑； 2、负责相关行政后勤工作； 3、配合相关辅助性工作。
4	接待客服	1、负责对外联系、宣传、接待和协调工作，为前来政务大厅视察、参观、采访、学习的领导和客人提供解说、引导等服务。

5	咨询引导	<p>1、负责提供大厅服务业务、办事流程、资料填写等引导服务，及时准确解答办事群众的各类咨询、疑问；</p> <p>2、负责对办事群众申请材料的预审咨询工作，初步指导和核对办事群众申请材料，待办事群众补全材料后，再引导取号至窗口办理；</p> <p>3、接听便民服务热线电话，对居民求助中信息与咨询、政务公开与办事指南类的服务及时给予解答，为服务对象提供政策法规及有关业务咨询。</p>
6	窗口人员	<p>1、窗口业务受理、资料预审；</p> <p>2、依法依规进行业务办理，提供自助机器使用和网上申报等引导、咨询服务。</p>

3.2 岗位服务素质要求

序号	服务类别	素质要求
1	项目经理	<p>1. ★本科及以上学历，25-45岁；</p> <p>2. ★普通话标准，形象气质佳，谈吐清晰；</p> <p>3. ★口语流利，能独立完成业务沟通和办理；</p> <p>4. 男女不限；</p> <p>5. ★熟练使用办公软件；</p> <p>6. 熟悉国家相关法律法规，组织管理能力和沟通协调能力强；</p> <p>7. 具备类似岗位管理经验者优先。</p>
2	品质巡检、接待 客服、内勤	<p>1. ★大专及以上学历，20-45岁；</p> <p>2. ★服务意识强，细心、有责任心，有较强的团队意识；</p> <p>3. ★普通话标准，身体健康，形象气质佳，谈吐清晰；</p> <p>4. ★熟练使用办公软件；</p> <p>5. 熟悉国家相关法律法规，具备一定的组织能力和协调能力。</p>
3	咨询引导窗口人员	<p>1. ★大专及以上学历，20-35岁；</p> <p>2. ★女性身高\geq158CM，男性身高\geq170CM；</p>

		<p>3. ★服务意识强，细心、有责任心，有较强的团队意识；</p> <p>4. ★普通话标准，身体健康，形象气质佳，谈吐清晰；</p> <p>5. ★熟练使用办公软件；</p> <p>6. 熟悉国家相关法律法规，具备一定的组织能力和沟通协调能力。</p>
备注：岗位员工有工作经验，并经甲方复试确认，素质条件可适当放宽。		

3.3 工作时间要求

3.3.1 正常情况按照五天制执行，节假日及休息休假参照甲方规定执行，并根据甲方需求提供延时服务。

3.3.2 正常上下班时间：与甲方工作时间保持一致的前提下提前半小时到岗。

3.4 考核要求

甲方将对乙方实行常态管理，实行一月一考核，对乙方的服务承诺、服务态度等进行监督考核并根据考核不达标情况进行扣款，具体标准如下：

序号	服务目标	评估标准	考核方式	备注
1	咨询接待率	咨询接待率 不低于100%	甲方/自行组织抽检询问群众咨询过程中是否得到政策接待引导服务	相关考核由 甲方有关科室 负责
2	投诉记录率	当季存在有效投诉	当季有效投诉记录为0	
3	巡查记录率	巡查记录率 不低于100%	甲方抽检巡察 整改记录台账	
4	培训赋能	业务培训 不少于3次/月	抽查培训记录	
5	人员出勤率	人员到岗就位情况	甲方抽查与乙方 自查相结合	

4. 服务费用

4.1 本合同提供100名员工为甲方提供岗位服务，合同期内服务费用实行人工包干

制，包干服务费指本项目购岗服务的人员费用、岗位培训、咨询、企业管理成本、利润及税金等费用（不包含岗位服务所需的工具和耗材）。

4.2 本合同服务费用含税共计：人民币陆佰伍拾万壹仟肆佰捌拾叁元叁角叁分（¥6,501,483.33元），以上服务费用为2025年1月1日至2025年12月31日年度费用，已包含2025年1月1日至2025年2月18日期间乙方延续服务期间对应的费用，具体详见双方签订的短期续约合同《信阳市政务大数据中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务合同》。

4.3 其它超出本合同范围的服务项目，经双方协商一致后生效实施；收费标准参考本合同相关岗位人员的综合单价或市场价进行协商确定，但不能与市场价有重大偏移。

4.4 其他配套服务所产生的费用（如第三方评估、服务办公及文印用品、相关宣传活动等）由甲方承担。

5. 支付方式及支付约定

5.1 支付方式：本项目服务费用按月度支付，甲方书面通知乙方人员上岗日期为费用的计算起始日期，若无书面通知则以服务人员实际上岗日期为费用起算日期。

5.2 支付约定：本合同签订后，乙方原则上于每月结束后开具月度费用的增值税普通发票，甲方收到发票后10日内将该月度费用人民币伍拾肆万壹仟柒佰玖拾元贰角捌分（¥541,790.28元）支付乙方，汇付所需手续费由甲方承担；支付方式：银行转账；如因甲方财务原因不能及时支付，经双方协商，可适当延期支付。

5.3 乙方收款账户信息：

户名：深圳市特发政务服务有限公司信阳分公司

账号：261179295077

开户行：中国银行股份有限公司信阳平桥支行

6. 甲方的权利和义务

6.1 甲方权利

6.1.1 甲方有权对乙方提供服务人员进行工作任务分配及工作质量检查监督，有权要求乙方采纳甲方提出的合理要求，有权要求乙方对违反本合同约定及甲方要求的服务等事项进行限期整改。

6.1.2 甲方有权对乙方的服务人员及服务质量进行考核评价，有权通过考核对不符合合同要求的服务人员提出更换。正常情况下，甲方不干涉乙方内部人员管理，但乙方在管理服务上存在不足时，甲方可对乙方管理服务提出建议，乙方应采纳甲方合理建议。

6.1.3 甲方依据法律、法规规定享有的其他权利。

6.2 甲方义务

6.2.1 甲方在合同履行期间，应向乙方无偿提供因工作开展所必须的办公场所及岗位运作所需的设施设备、实物、文档资料等（包含但不限于办公位、办公设备、办公用品、工作资料等）。乙方应妥善管理甲方提供的办公场所及设施设备、文档资料等，损坏或丢失按价赔偿。

6.2.2 甲方应为乙方服务人员提供工作支持与协助、提供相关业务培训。

6.2.3 乙方在执行甲方相关服务内容和规范时，甲方人员应充分支持与配合。

6.2.4 甲方（含甲方用人部门）和用人单位不得干涉乙方的内部人事安排及管理，包括人员招聘及辞退。但乙方在服务管理上存在不足时，甲方可提出警告，责令整改。

6.2.5 甲方应按合同约定的时间及时支付服务费用。

6.2.6 甲方应履行法律、法规规定的其他义务。

7. 乙方的权利和义务

7.1 乙方权利

7.1.1 乙方有权按照本合同约定的内容向甲方收取服务费用，以及通过有效的方式解决拖欠服务费用的问题。

7.1.2 乙方有权要求甲方人员和进入甲方区域的其他人员遵守本区域内的相关制

度。

7.1.3 乙方有权依据法律法规及甲方书面授权，就服务事项代表甲方与相关机构、承办商、专业服务机构及其他单位或个人接触并处理相关事宜。

7.1.4 乙方有权根据岗位人员特长进行服务岗位安排和调整，无正当理由甲方不得干涉。

7.1.5 乙方依据法律、法规规定享有的其他权利。

7.2 乙方义务

7.2.1 乙方须严格履行合同服务内容，并按照服务标准提供服务，服务人员应符合国家劳动法及相关要求，身体健康；符合甲方的服务仪容仪表要求；统一着装、言语规范。涉及费用结算的，需提供合格的国家增值税普通发票。

7.2.2 乙方须遵守国家和本项目所在地区的法律、法规及相关廉政规定和甲方相关管理制度、规范等内部管理文件要求。

7.2.3 乙方应按照国家有关服务的技术标准、行业规范及本服务合同的要求提供服务。

7.2.4 乙方应结合工作任务提交服务实施方案，并结合实际工作开展需求，拟定工作计划和相关方案。

7.2.5 乙方应接受甲方服务质量考核评价及服务人员的管理监督，并对考核结果进行应用。

7.2.6 在相关信息成为公开信息前，乙方及乙方委派的人员对因履行本合同或在履行本合同约定事项过程中所获知的国家秘密或甲方明确要求需保密的信息严格承担保密义务。

7.2.7 乙方应对大厅建设管理情况提出具有建设性的意见建议，帮助甲方提升大厅服务水平。

7.2.8 乙方应加强服务外包人员的职业道德教育和管理，乙方服务外包人员因违规

违纪办件、被有关监督机构和新闻媒体或办事群众举报投诉经查属实的、受理或办理错误而造成损失和不良影响的，乙方应承担相应责任。

7.2.9 乙方应履行法律、法规规定的其他义务。

8. 违约责任

8.1 本合同内约定的一切涉及赔偿的行为，责任方均应如实履行赔偿责任；

8.2 除不可抗力情况外，甲乙双方中任何一方无故提前终止合同的，如未提前一个月以上书面通知对方的，均视作违约，经双方协商，违约方应赔偿对方由于提前解约造成的直接和间接损失。

8.3 甲方对乙方工作进行日常考核，考核结果与服务费用支付相结合；对不符合考核要求的，甲方有权扣除相应的费用，具体考核办法按照信阳市政务服务中心2022年7月29日发布的《信阳市政务服务中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务项目管理考核办法（试行）》执行。

9. 责任免除

9.1 在服务中发生下列事由，乙方不承担责任：

9.1.1 因不可抗力导致服务中断的；

9.1.2 因在履行工作职责过程中而采取的紧急避险措施而产生的损失和影响的；

9.1.3 因甲方未能按服务需求及时提供相应设施设备、实物、档案资料等保障导致服务内容无法按规定的时间及要求实施，造成损失的；

9.1.4 因甲方提供的工作内容、服务规范等指导性文件、通知的信息错误引导，而导致的影响或损失的；

9.1.5 甲方未按合同约定向乙方提供相应权利保障服务运行，导致服务影响或服务中断等后果的。

9.2 乙方在服务期间或者为了完成本合同项下服务工作发生工作人员工伤事故的，由此产生理赔的工伤费用由乙方自行承担；服务人员执行工作任务过程中造成大厅办事

群众及其他大厅来访人员人身财产损害的，由乙方负责处理并承担相应的侵权责任。

10. 合同续签与终止

10.1 合同到期后，经甲方考核合格，双方协商一致可按原合同价格标准续签合同，续签最多不超过两年。

10.2 在合同终止时，乙方需向甲方移交包括但不限于设施设备、实物、文档资料，并配合做好与新服务供应商的移交工作：

※乙方接收的甲方所有设施设备、文件、工具、钥匙等资料或物品；

※其它乙方需移交的物品及文件资料。

11. 附件

11.1 合同履行收款授权委托书

11.2 合同签署授权委托书

11.3 双方签订的短期续约合同《信阳市政务大数据中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务合同》

12. 其它

12.1 本合同中的附件，作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力。

12.2 因本合同而引起任何争议，由双方协商解决，协商不成的，由合同履行地甲方所在地人民法院管辖。

12.3 本合同一式肆份，甲方两份，乙方两份，具有同等法律效力。本合同未尽事宜或需要增加其他服务的，由甲方双方另行协商以书面形式明确。

甲方：信阳市政务大数据中心

乙方：深圳市特发政务服务有限公司

授权代表：



路号红

授权代表：



王忠春

日期：

2025年2月18日

日期：

年 月 日

附件-1：合同履行收款授权委托书

合同履行收款授权委托书

深圳市特发政务服务有限公司（以下简称我公司）就提供外包服务与贵单位签订了合同号为TFZW-HNXY-202502-A的《信阳市政务服务中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务合同》，现我公司委托深圳市特发政务服务有限公司信阳分公司履约、收款，并开具深圳市特发政务服务有限公司信阳分公司的增值税普通发票。被授权人的一切行为，均代表我公司，与我公司的行为具有同等法律效力。我公司将承担该被授权人行为的全部法律后果和法律责任。

授权期限：与合同有效期保持一致

结算收款账户信息：

户名：深圳市特发政务服务有限公司信阳分公司

账号：261179295077

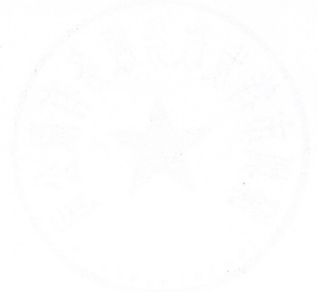
开户行：中国银行股份有限公司信阳平桥支行

特此委托！

（授权人）委托人：深圳市特发政务服务有限公司

（被授权人）被委托人：深圳市特发政务服务有限公司信阳分公司

日期： 年 月 日



附件-2：合同签署授权委托书

合同签署授权委托书

委托单位：深圳市特发政务服务有限公司

法定代表人：崔平

职务：董事长

被委托单位：深圳市特发政务服务有限公司信阳分公司

被委托单位代理人：王志春

职务：副总经理

现委托王志春（身份证号：430723197901033219）同志作为我公司代理人与“信阳市政务大数据中心”签订《信阳市政务服务中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务合同》，合同编号为“TFZW-HNXY-202502-A”。

代理人的代理权限为：签订上述合同。

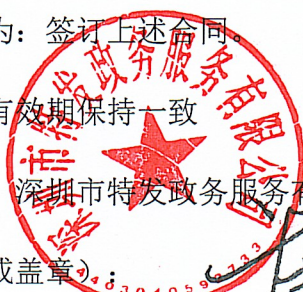
委托期限：与合同有效期保持一致

委托单位（盖章）：深圳市特发政务服务有限公司

法定代表人（签字或盖章）：

受委托人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日



崔平 王志春

附件-3：双方签订的短期续约合同《信阳市政务大数据中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务合同》